

Abb. 20: Aktivitätenfilter

Betrieb: Eis-Café Camerin

Datum

Geschäftsfeld:

Blatt

1



Ifd. Nr.			Phase aus Kundenkontaktkreis				Aktivität / Dienstleistung	Strategische Bedeutung					Wie berechnet ?				Kurzbeschreibung des Kundennutzens
	Standardleistung	Einzigartigkeit	Informationsphase	Angebots-/Kaufphase	Auftragsausführungsphase	Nutzungsphase		Höherer Preis für Grundleistung	Prozeßoptimierung / Kostenreduzierung	Erschließung neuer Zielgruppen	Erhöhung der Kundenbindung	Verbesserung der Zahlungsbereitschaft	hat Preis	wird verhandelt	wird verschenkt	ist versteckt	
1		x	x				CamerinCard, wenn Autoaufkleber mit www.camerin.de vorhanden			x					x		Kunde erhält Spezialkonditionen
2		x	x				Hauszeitung			x	x				x		aktuelle Informationen in regelmäßigen Abständen
3		x	x			x	Blind-Date-Börse			x					x		potentiellen Partner kennenlernen
4		x	x				Kleinanzeigenmarkt unter www.camerin.de			x					x		Problemlösung
5		x	x		x	x	Parkgutschein aus dem Internet ausdruckbar				x			x			Überraschung und Einsparung
6		x	x			x	Wellness-Eis			x			x				Genuss ohne Reue, niedrige Durchschnittsnährwerte
7		x	x				ergänzende PR-Aktivitäten: 3x Camerin (Car-Service, Piano-Musik, Eis-Service)			x				x			Problemlösung: alles aus einer Hand
8		x	x	x		x	Messestand			x	x				x		neues Produkt kennenlernen, Bekanntes an ungewohnter Stelle finden und Geniessen an ungewohnter Stelle
9	x		x	x	x	x	zielgruppenorientiertes Saisoneis			x	x				x		neues Geschmackserlebnis
10		x		x	x	x	Darstellung des Produktionsablaufs auf Plakat und Flyer				x				x		Vertrauen in die Produktion
11	x	x		x			freiwillige Qualitätskontrolle durch unabhängiges Institut		x		x				x		Qualitätsnachweis wahrnehmbar

12		x		x			Aktionen zusammen mit gewerblichen Partnern - Koppelungseffekte			x					x		Geldeinsparung
13		x			x	x	Internetzugang				x				x		Informationen aus dem Internet verfügbar
14		x			x	x	persönlicher Internetzugang über WLAN			x			x				Kunde surft mit eigenem Laptop, kann E-Mails abrufen und senden
15		x			x		Lieferservice, Catering		x	x	x		x				Lieferungen zum vorgegebenen Ort
16		x			x		Online-Bestellungen ermöglichen		x	x	x				x		in Ruhe auswählen, unabhängig von Zeit und Ort
17		x			x	x	Verzehrlöffel im Glas Wasser			x					x		Eindruck von Sauberkeit und Hygiene
18	x	x			x	x	Produktion und phantasievolle Gestaltung von Riesen-Eisbomben				x			x			Show-Effekt
19		x			x		offene, einsehbare Küche		x		x				x		Transparenz und Vertrauen
20		x			x		Aktion "Familienfreundlich" mit Zeitungsanzeigen			x	x	x		x			Festpreise für Eltern und Kinder bei Auswahlmöglichkeiten (drei Sets)
21	x	x				x	kleine (Zwischen-)Mahlzeiten			x	x		x				alternatives Angebot, Restaurantbesuch gespart
22		x				x	abgetrennter Raucherbereich			x					x		Rauchen und Verzehr möglich